SkyLink アシストサービス（電話･リモートサポート）利用規約

第１条（規約の適用）

１．エレコム株式会社（以下、「当社」といいます。）は、この SkyLink アシストサービス（電話･リモートサポート）利用規約（別表に定める内容も含むものとします。以下、「本規約」といいます。）を定め、これにより SkyLink アシストサービス（電話･リモートサポート）（以下、「本サービス」といいます。）を提供します。

２．SkyLink サービス利用規約に基づき当社から提供される SkyLink サービス又は SkyLink SPOT サービス利用規約に基づき当社から提供される SkyLink SPOT サービス（以下、「基本サービス」といいます。）の利用に関する契約（以下、「基本契約」といいます。）を当社と締結しているお客様（以下、「会員」といいます。）は、本サービスの利用にあたり本規約の定めに従うものとします。

３．本規約に定めのない事項については基本サービスにかかる規約（以下、「基本規約」といいます。）に従うものとします。

第２条（規約の変更）

本規約は、基本規約と一体をなすものであり、本契約の変更は、基本規約の定めによるものとします。

第３条（契約の単位）

一の基本契約毎に一の本サービスの利用に関する契約（以下、「本契約」といいます。）が成立するものとします。なお、契約者は、基本契約の契約者と同一の者に限ります。

第４条（サービスの内容）

１．本サービスとは、会員に対する電話及び当社指定のソフトウェアを用いるリモートサポートサービスであり、本サービスの基準及び詳細は、別表２に定める通りとします。

２．会員が本サービスを利用するには、以下各号を満たしている必要があります。

① OS は、OS メーカがサポートを終了していないものとなり、当該 OS の正規ライセンスが必要です。

② リモートサポートは、インターネット接続に必要な通信環境および機器一式が必要となります。

第５条（免責事項）

１．本サービスは、会員自身によって、基本サービスにかかわる障害が解決できるように遠隔地から導くものであり、当社が遠隔地から容易に操作できるものを除き、会員の作業及び協力が必要となります。会員の作業及び協力が得られない場合は、当社は、本サービスの提供を中止することができます。

２．当社は、本サービスによって会員の如何なる障害も解決できることを保証いたしません。

３．当社は、本サービスによって、 基本サービスを利用するための接続機器のデータに損失が及ばないことを一切保証いたしません。本サービス利用前に、会員ご自身でバックアップを取っていただく必要があります。

第６条（料金等）

１．当社が提供する本サービスの料金等（以下、「料金等」といいます。）については、別表１に定めるところによります。

２．会員は、本契約が成立した月の翌月より、料金等を支払う義務を負うものとします。但し、本契約成立月に会員が本契約を解約した場合は、会員は、１ヶ月分の料金等を当社に支払わなければならないものとします。

３．料金等は、当月初日から当月末日までの１ヵ月間を料金等計算の１単位として、会員の料金等を計算します。

４．本契約の解約した時点が当月のいずれの日であったとしても、会員の当月分の料金等については日割り計算を行わず、会員は１ヵ月分の料金等を支払うものとします。

５．料金等その他の計算結果に１円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てるものとします。

６．料金等の支払方法は、基本契約の定めに従います。

第７条（契約の終了）

終了理由の如何にかかわらず、基本契約が終了した場合、本契約も基本契約の終了と同時に終了するものとします。

制定日：2012 年 7 月 1 日

改訂日：2014 年 4 月 1 日

別表 1

■料金等

SkyLink アシスト （電話・リモートサポート）	1 ID	月額使用料 324 円（税込）

別表２

■サポート対応 OS 及び時間

サポート対応 OS	Windows XP / Vista / 7 MacOS X 10.4 / 10.5 / 10.6 / 10.7
サポート対応時間	15 分／回　（受付時間を含む）

※OS は、OS メーカがサポートを終了していないものとなり、当該 OS の正規ライセンスが必要です。

※サポート対応 OS はクライアント OS のみとなります。サーバ OS に関してのサポートは行いません。

■サポート対応事項

１．パソコン本体

Windows と Mac の設定及びトラブル解決をご提案します。 障害切り分け後、ハードトラブルは、出張対応（別途費用が発生いたします。）を提案することがあります。

※サポートの対象は PC のみとなります。その他の機器のサポートは含まれません。

２，スマートフォン、テレビ・ゲーム機

サポート対応項目詳細の範囲内でサポートします。

３．ソフトウェア

エクセル及びワードなどの基本操作、メールのアカウント設定 、ブラウザのホーム及びお気に入り設定 、ウイルス対策ソフトのインストールなどに関するご相談、ならびに、その他簡易操作に対する解決策をご提案いたします。

※業務アプリケーション及びフリーソフトの対応は含まれません。

４．インターネット接続

当社が提供又は指定するルータ機器によるインターネット接続に関するサポートであり、当該機器とパソコン側の接続トラブル対応 、インターネット回線（ADSL・CATV・FTTH）で当該機器とパソコンを接続している環境における当該機器の接続サポートをご提案いたします。

■サポート対応項目詳細

インターネット・メール関連	
項目	**内容**
ブラウザソフト トップページの表示設定	ブラウザソフトのトップページを変更します。
一時ファイル、閲覧履歴削除設定	一時ファイルの削除、閲覧履歴の削除を行います。
お気に入り登録設定	お気に入りのページを登録します。
お気に入りのエクスポート方法	お気に入りのエクスポートを行います。
お気に入りのインポート方法	お気に入りのインポートを行います。
メールアカウント設定	メールアカウント設定作業［1アカウント］。
メールフィルタ設定	メールの振り分け設定［3条件まで］。
メールアドレス取得代行（WEBメール）	プロバイダ等の追加メールアドレス取得代行。
メール作成、送信方法	メールの作成方法、送信方法を説明します。
メール署名の設定方法	メール署名の設定を行います。
メッセージの形式の設定	メールのメッセージ形式を設定します。
迷惑メール対策	迷惑メールの対策を行います。
アドレス帳インポート	アドレス帳をインポートします。
アドレス帳エクスポート	アドレス帳をエクスポートします。
WEBページの言語の変更	IEで使用される言語を変更します。
WEBページのフォントの変更	IEで使用されるフォントを変更します。
WEBページの文字サイズの変更	IEで使用される文字サイズを変更します。
WEBページ画像保存方法	WEBページ上の画像を保存する方法を紹介します。
インターネット・メールトラブル解決	インターネット接続不良やメール送受信不良等のトラブル解決作業。

システム関連	
項目	**内容**
システムのクリーンアップ	不要なソフトやドライバを削除して動作を快適にします。
アプリケーションインストール※	アプリケーションのインストール、起動確認。 ※アプリケーションの正常動作を保証するものではありません。
アプリケーションアップデート※	各アプリケーションのアップデート作業。 （アップデート前にアンインストールが必要な場合は該当しません）
アプリケーションアンインストール※	アプリケーションのアンインストール。
ドライバアップデート	最新ドライバへのアップデート。
アプリケーション自動起動設定	システム開始時に起動するアプリの設定を行います。
壁紙設定	デスクトップの壁紙を設定をします。
スクリーンセーバー設定	スクリーンセーバーを設定します。
ユーザ利用制限設定	ユーザの利用制限を設定します。
省エネルギー設定方法	省エネルギーモードにします。
日付と時間の設定方法	日付と時間の設定を行います。
システム音の変更方法	システム起動時、終了時の音を変更します。
システム起動時のパスワードの設定	システム起動時のパスワードを設定します。
デスクトップアイコン整列方法	デスクトップアイコンを整列する方法を紹介します。
ファイルの表示方法の変更	ファイルの表示方法をお好みのものに変更します。
ファイル関連付け設定	ファイルの関連付けを行います。
言語バー設定	言語バーを設定し入力する方法を設定します。
単語登録	よく使用する言葉を単語登録します。
単語登録リストのバックアップ	単語登録リストをバックアップします。
ユーザアカウント追加設定	ユーザアカウント作成及び基本設定。

セキュリティ関連	
項目	**内容**
ウイルス対策ソフトインストール	インストールならびに基本設定。
ウイルス対策ソフトアンインストール	正常にアンインストールできない場合。
フィルタリングソフトインストール	インストールならびに基本設定。
ウイルス＋スパイウェア検索	ウイルスやスパイウェアに感染していないかチェックを行います。 (対策ソフトがインストールされている事)
ウイルス対策ソフト アップデート	ウイルス対策ソフトのパターンファイルアップデート。
プリインストールウイルス対策ソフト設定	パソコンに初期導入されているウィルス対策ソフトを設定いたします。 ※該当ソフトのユーザー登録は承れません。
スパイウェア対策ソフトインストール	スパイウェア対策ソフトをインストールします。 ※ソフトは別途ご用意いただく必要があります。
ファイアウォール設定	ネットワークへの不正なアクセスを防ぐための障壁を設定します。 ※ソフトは別途ご用意いただく必要があります ※ウィルス対策ソフトにファイアウォール機能がある場合は、 ウイルス対策ソフトインストールで承ります。

バックアップ・その他作業関連	
項目	**作業内容**
プリンタドライバインストール	プリンタのドライバをインストールし、印刷できるようにします。
その他	
項目	**作業内容**
ユーザー登録代行	各種WEBサイト、ユーザ登録関連。
メッセンジャー設定	メッセンジャーをインストールし、アカウント設定します。
印刷設定方法	プリントアウトする方法を紹介します。
デジタルカメラ画像データ保存方法	画像データの保存方法を紹介します。
タスクバー設定	タスクバーの位置、大きさの変更、自動で隠す設定を変更します。
スマートフォン	Android / iOS 端末基本操作。（アプリ毎の操作方法は基本対応不可）。
テレビ・ゲーム機	取扱説明書に記載がある範囲内。
自作PC	通常PCと同扱い（部品の微調整、相性診断、部品単体での相談は不可）。

※プリンタは個人向けのインクジェットプリンタのみになります。レーザプリンタ・ドットプリンタに関してはメーカサポートへ誘導をさせていただきます。

■対応市販ソフトウェア範囲一覧

カテゴリ	ソフト名
OS	Windows　XP Windows　VISTA Windows　7 Windows　7以降新商品対応予定 MacOS iOS Android
メーラー	Outlook Express Microsoft　Outlook Windows メール Windows LIVEメール Thunderbird Macメール
Webブラウザ	Internet Explorer FireFox Chrome Safari
セキュリティソフト	カスペルスキー インターネット セキュリティ ノートン インターネットセキュリティ ウイルスバスター マカフィー・インターネットセキュリティ キングソフトインターネット・セキュリティ セキュリティゼロ
Office	Microsoft　Word Microsoft　Excel Microsoft　PowerPoint
年賀状	楽々はがき 筆まめ 筆王 筆ぐるめ
マルチメディア	iTunes WindowsMediaPlayer

※１：サポート範囲は、対応可能 OS が搭載された製品の基本的な設定、及び付属マニュアル、WEB にて公開されている情報に記載されている操作方法となります。

※２：データのバックアップについてはバックアップ方法のご案内のみとなります。

※３：メーカにて開示されている固有トラブルに関しては、メーカサポートへご相談頂く事となります。

※４：下記内容において対応できない事があります。

・専用ソフトを使用してのインターネット接続設定

・ネットーク機器/サーバ/NAS 等の設定

・メーカにてサポート期間が終了している製品

・サポート中、著作権に関わるような内容が判明した場合

・VBA・マクロ関連についてのご質問や設定

・日本語版以外での WindowsOS の質問や設定

・詳細な操作方法、トラブルは各販売メーカサポートへエスカレーションとなる事あります。

・レッスンは対象外となります。

・周辺機器の接続や設定に関しては WEB にて開示されている情報のみのサポートとなります。